

# **AFFECTOS Y COGNICIONES DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS Y NACIONALES SOBRE EL TURISMO – SALUD EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**

**CAROLINA AFANADOR BAYONA**

**KELLY GARCIA GALETH**

**ASTRID DEL CARMEN BELEÑO**

**JOSE PEZZANO CARMONA**



**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
DIPLOMADO DE COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y ESTRATEGIA DE MARKETING  
2011**

**AFECTOS Y COGNICION DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS Y NACIONALES  
SOBRE EL TURISMO – SALUD EN LA CIUDAD DE SANTA MARTA**

**CAROLINA AFANADOR BAYONA**

**KELLY GARCIA GALETH**

**ASTRID DEL CARMEN BELEÑO**

**JOSE PEZZANO CARMONA**

*Proyecto de investigación presentado como requisito para optar por el título profesional*

**ALEJANDRO GARCIA PUCHE**

***DIRECTOR***



**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
DIPLOMADO DE COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y ESTRATEGIA DE MARKETING  
2011**

## TABLA DE CONTENIDO

	PAG
RESUMEN .....	1
INTRODUCCION.....	2
ANTECEDENTES.....	3
JUSTIFICACION.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
OBJETIVO GENERAL.....	9
<i>Objetivos Específicos.....</i>	9
MARCO CONCEPTUAL.....	9
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	11
ESTRATEGIAS INVESTIGATIVAS.....	12
TECNICAS DE RECOPIACION DE INFORMACION PRIMARIA.....	13
FUENTES.....	14
TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.....	15
ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	16
LIMITACIONES.....	18
CONCLUSION.....	19
RECOMENDACIONES.....	20
<i>Recomendaciones para las Clínicas.....</i>	20
<i>Recomendaciones para los Hoteles.....</i>	21
ANEXOS	
BIBLIOGRAFIA	

## **RESUMEN**

Por medio del tema de estudio, pudimos analizar los diferentes conceptos que se tienen acerca del turismo salud y los afectos y cogniciones que produce en las personas entrevistadas; ya que dentro del trabajo se tomo como estrategia investigativa la metodología cualitativa, porque se buscaba era el estudiar las percepciones que tenían los turistas nacionales y extranjeros acerca del tema de estudio.

Dentro del desarrollo de este trabajo nos basamos por medio de entrevistas que estuvimos realizando, este tipo de herramienta de recolección, fueron algunas grabadas en video y otras en audio para luego ser transcritas, analizadas para finalmente aportar nuestras recomendaciones.

## INTRODUCCIÓN

La ciencia médica día tras día ha avanzado mucho y con ella la posibilidad de trascender tecnológicamente a lo largo del mundo, distintos países desarrollados y en vía de desarrollo buscan la forma de estar a la vanguardia con inventos tecnológicos y mas a un con la medicina estética que hoy por hoy juega un papel transcendental en este siglo; el consumismo en sus distintas formas esta representándose en su máxima expresión, las clínicas privadas especializada en procesos estéticos, centros estéticos, spa, salones de belleza y todo tipo de entidades privadas que buscan prestar un mejor servicios a sus clientes con los más altos estándares nacionales e internacionales de calidad.

Desde hace muchos años se ha escuchado hablar del turismo, que es una actividad del cual se planea, con el objetivo de conocer y disfrutar de los diferentes sitios que el mundo ofrece; en la actualidad se conoce que esta palabra ha tomado diferentes rumbos como el turismo – salud, ya que son dos actividades diferentes, pero si se veía desde una óptica diferente hace muchos años, hoy es una nueva estrategia del mercado, que ofrece no solo el turismo de placer, sino que le aporta el termino salud para darle una giro a este.

En la actualidad Colombia se encuentra muy bien aspectada para este tipo de actividad, el cual se debe profundizar. Entre tanto podemos encontrar diferentes historias de personas que han utilizado este tipo de turismo.

Pero con todos estos temas de turismo- salud, cirugías plásticas, spa entre otros; una de las principales preocupaciones del mercado es identificar que percepciones tienen las personas sobre ello; en este trabajo se tomo a los turistas extranjeros y nacionales en la ciudad de Santa Marta, para analizar las diferentes cogniciones y afectos que genera el tema estudiado.

Lo que se desea conocer que son los afectos, que no es más que la susceptibilidad que el ser humano le atribuye al tema de turismo salud, es decir todo lo que es siente acerca de los temas de cirugías plásticas, tratamientos especiales entre otro, acompañados de turismo. Además incluir todo lo relacionado a la capacidad de razonamiento de cada persona, acerca de este tema, como es tomada esta decisión o que lo llevan, para realizar este tipo de actividad.

### **ANTECEDENTES**

Una nueva tendencia empieza a surgir en el mundo del turismo, se trata del “Turismo de Salud”, y al parecer, Colombia es uno de los países con mayores proyecciones en el tema. Este es un nuevo término que viene sonando desde hace algún tiempo y para el que algunos establecimientos en nuestra ciudad se vienen preparando, tales como clínicas y hoteles, por medio de convenios se pretende posicionar a Santa Marta entre las mejores opciones de Turismo- Salud en Colombia, tal como lo describe el periódico El TIEMPO en su publicación realizada el día 2 de Abril de 2010: *Santa Marta le apuesta al “turismo de salud”*.

*“Clínicas, hoteles y agencias promocionan a la ciudad de Bastidas como un destino de playa y sol, pero también de tratamientos médicos y estéticos.*

*Santa Marta quiere sacarle más provecho a su creciente turismo extranjero. Además del atractivo de sus bahías y de la riqueza histórica, los visitantes ahora tienen otro motivo para venir a la ciudad. Desde hace un año, un grupo de clínicas, hoteles y agencias de viajes se unió, para consolidar a la ciudad como destino de salud, a donde los turistas no solo lleguen en busca de descanso y diversión, sino de tratamientos estéticos y medicina especializada.*

*De esta iniciativa surgió el proyecto Santa Marta Vital, una red de turismo y salud que inicialmente tenía como clientela a los colombianos residentes en el exterior, que venían a*

*visitar a sus familiares y, de paso, aprovechaban para hacerse un tratamiento estético a menor costo.*

*Pero con el tiempo empezaron a llegar mujeres y hombres de países como Estados Unidos, España, Australia, Italia y Francia, atraídos por las bellezas naturales de la ciudad, la calidad de la medicina y las bajas tarifas.*

*Los tratamientos con mayor demanda en odontología son el blanqueamiento dental, el diseño de sonrisa, los implantes dentales y la rehabilitación oral; y en cuanto a las cirugías estéticas está la liposucción, el levantamiento de cejas, la mamoplastia de aumento o reducción y el aumento de glúteos”<sup>1</sup>.*

Tal como lo refiere el anterior artículo poseemos ventajas competitivas con las cuales se pueden atraer turistas tanto nacionales como extranjeros interesados en el cuidado de su cuerpo, tenemos muchos de los mejores paisajes de nuestro país, somos una ciudad de playa, sol y mar; una ciudad caribeña a los que muchos puede tentar, contamos con la infraestructura hotelera y mejor calidad humana, estos son los principales ganchos para atraer este tipo de turistas; además, si contamos con la calidad e infraestructura los precios serán una opción en segunda fila a la hora de escoger nuestro destino.

Descanso y salud serian dos motivos suficientes para turistas extranjeros y nacionales para los que el valor de procedimientos quirúrgicos de alta calidad seria poco en comparación al dinero que gastarían por las mismas Cirugías Plásticas en su país o ciudad de origen. Las personas que se encuentran en países industrializados notan que los servicios de salud son cada vez más costosos, lo que hace que busquen otros destinos como Colombia para realizar estos procedimientos.

---

<sup>1</sup> [http://ads.casaeditorialeltiempo.com/colombia/caribe/santa-marta-le-apuesta-al-turismo-de-salud\\_7522507-1](http://ads.casaeditorialeltiempo.com/colombia/caribe/santa-marta-le-apuesta-al-turismo-de-salud_7522507-1)

Por otra parte, existen acreditaciones internacionales que garantizan que incluso desde países en desarrollo se generen servicios de alta calidad en la prestación de servicios de salud.

Según la revista Colombia 360.org, dice que actualmente el porcentaje para el turismo de salud en Colombia con respecto al turismo en general es realmente bajo (2,2% del total de turistas). Sin embargo, el potencial para aumentar ese porcentaje es alto, Colombia es un lugar atractivo para realizar estos procedimientos, pues cuenta con profesionales altamente capacitados e instituciones reconocidas. Muestra de ello, es el respaldo que brinda la OMS (Organización Mundial de la Salud) sobre el desempeño global de los sistemas de salud, al ubicar a Colombia primera en Latinoamérica y vigésimo segundo a nivel mundial. Por lo general, se presentan 2 tipos de perfiles que pueden venir a Colombia bajo el nombre de turismo de salud. De un lado, se incluyen las personas que están buscando tratamientos médicos. Del otro, están los que buscan tratamientos de bienestar (terapias de spa, tratamientos de belleza, etc.)<sup>2</sup>

Aunque Colombia realmente tiene un bajo historial respecto al turismo salud a nivel nacional se perfila de talla mundial, sobretodo en gran proporción por sus ciudadanos que se radicaron fue del país pero que cuando piensan en procedimientos estéticos sean corporales, faciales o dentales su primera opción es su propio país “Colombia” ya que por economía les resulta fácil venir a vacacionar e invertir en su salud; la calidad también es uno de los grandes motivos, hemos avanzado tecnológica y profesionalmente en mejores técnicas de medicina.

De la totalidad de turistas que ingresaron al país en el año 2008, cerca del 2.2% lo hizo con el fin de someterse a tratamientos médicos relacionados con cirugías estéticas, bariátricas y de diseño de sonrisa. Dentro del dicho porcentaje, la gran mayoría de personas son

---

<sup>2</sup> <http://www.colombia360.org/articulos/turismo-salud-colombia/>



colombianos residentes en el exterior, quienes una vez intervenidos, se convierten en las mejores referencias de la calidad de los profesionales de la salud nacionales.

Por otra parte, los actores, actrices, modelos y producciones de televisión colombiana han incidido para que cada vez más extranjeros quieran llegar a Colombia con la intención de mejorar su apariencia física y, de paso, aprovechar su estadía en el país para conocer sus sitios de interés.

Recientemente, uno de los personajes internacionales que llegó a Colombia con dicho propósito fue el argentino Diego Armando Maradona. El ex futbolista y actual técnico de la Selección Argentina fue sometido en Cartagena a una operación para reducir de peso. Igualmente, Maradona también dejó el diseño de su sonrisa en manos de expertos colombianos.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> <http://www.colombia.travel/es/turista-internacional/actividad/atracciones-turisticas-recomendadas-informes-especiales/turismo-de-salud>

## JUSTIFICACION

Conociendo que nuestro país cuenta con una gran diversidad de culturas, flora y fauna, sitios turísticos que para el público extranjero y nacional son muy llamativos, es por esto que Colombia ofrece al mundo turismo alternativo y que son de gran interés para quienes desean variedad. En la actualidad se destaca el turismo salud, que es una opción que cubre todos los temas relacionados con Spa, Medicina Especializada, Tratamientos Médicos y/o Odontológicos y Cirugías Plásticas. Este es un nuevo turismo al que Colombia quiere incursionar y lo viene desarrollando por medio de quienes se radican fuera del país y por economía, calidad y turismo vuelven a su patria a realizarse procedimientos quirúrgicos con la comodidad y la cercanía a sus familiares.

Dentro de las ciudades colombianas que han empezado a trabajar no solo por el turismo cultural o de otras categorías, es el Distrito Turístico e Histórico de Santa Marta, que es considerado como uno de los sitios que más desean visitar, no solo por su historia, fauna y flora; sino por el tema de la salud, el primero sería un enganche para el alcance de un turismo – salud fuerte.

Por este motivo en la presente propuesta se pretende conocer los afectos y cogniciones que existen en los turistas nacionales e internacionales que nos visitan.

El marketing nos brinda muchas herramientas para estrategias que nos permitan captar ese nicho que algunas veces nos resulta esquivo, pero con unas excelentes estrategias de marketing se puede penetrar a este tipo de mercado, además se debe tener en cuenta que las instalaciones y personal idóneo se puede obtener lo deseado y darle un trato especial a los visitantes, incluyendo que el manejo de idiomas es una opción más que hay que tener en cuenta.

Por otra parte con esta investigación se busca analizar los diferentes afectos y cogniciones que tienen los turistas acerca de las cirugías plásticas y/o tratamientos de Spa con el tema de turismo salud.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, se encuentra emplazado en la Bahía de su mismo nombre, es uno de los principales destinos turísticos del Caribe colombiano. Su ubicación entre la Sierra Nevada de Santa Marta, con las mayores cumbres del país, y el Mar Caribe, la hacen atractiva para visitar la variedad de fauna y flora que hay en la zona, además de los sitios culturales e históricos que la ciudad posee. Como un hecho importante, Simón Bolívar falleció en una hacienda de nombre Quinta de San Pedro Alejandrino que en la época se encontraba a las afueras de la ciudad, el 17 de diciembre de 1830. Debido a lo anterior, la constitución de 1991 confirió a Santa Marta el carácter de Distrito Turístico, Cultural e Histórico<sup>4</sup>.

Debido a la intensidad del turismo en la ciudad este se ha convertido en una fuente de grandes negocios y de muchos empleos informales, independientemente de la cuantía de negocios que ya existen en relación al turismo este aun se puede seguir aprovechando ya que no se están explotando todas las alternativas de negocios en relación al turismo como por el ejemplo el turismo salud en el cual apenas estamos incursionando y a cerca del cual hay pocos estudios realizados en la ciudad.

Por tal razón es de gran importancia conocer los diferentes afectos y cogniciones de los turistas extranjeros y nacionales que nos visitan. Por esa razón hemos decidido estudiar el tema antes expuesto, por ser la ciudad de Santa Marta un destino no solo turístico, sino que además tiene las herramientas para desarrollar el turismo salud, como estrategia para ofrecer al mundo. Es por eso que surge el siguiente interrogante, ¿Santa Marta conoce que puede desarrollar su actividad en el turismo salud?

---

<sup>4</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

## OBJETIVO GENERAL

Analizar los afectos y cognición de los turistas extranjeros sobre el turismo salud en la ciudad de santa marta.

## OBJETIVO ESPECIFICOS

- ❖ Identificar los afectos y cogniciones que tienen los turistas nacionales y extranjeros sobre el turismo- salud en la ciudad de Santa Marta.
- ❖ Analizar los resultados de los afectos y cogniciones encontrados, en los turistas extranjeros y nacionales.
- ❖ Formular recomendaciones a las entidades que en una ciudad como la nuestra estén implementando el turismo- salud.

## MARCO CONCEPTUAL

**Turismo:** Actividad o hecho de viajar por placer. <sup>5</sup>

**Turismo-Salud:** Proceso en el cual una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferentes a aquel en el que reside. <sup>6</sup>

**Estrategia:** Arte, traza para dirigir un asunto. <sup>4</sup>

**Cirugía:** cirugía es una especialidad dentro de la Medicina cuya misión es curar las enfermedades o malformaciones, según corresponda, mediante intervenciones quirúrgicas. <sup>7</sup>

**Cirugía estética:** es realizada con la finalidad de modificar aquellas partes del cuerpo que no son satisfactorias para el paciente. <sup>8</sup>

**Abdominoplastia:** procedimiento que reduce la zona abdominal. En la abdominoplastia, el cirujano realiza una incisión larga desde un lado al otro del hueso de la cadera (coxal). Se

---

<sup>5</sup> Diccionario de la Real lengua Española

<sup>6</sup> Ministerio de Industria Comercio y Turismo de Colombia.

<sup>7</sup> [www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)

<sup>8</sup> [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

retira quirúrgicamente el exceso de grasa y piel de la parte media y baja del abdomen, y se estiran los músculos de la pared abdominal.<sup>9</sup>

**Aumento del seno (También llamado mamoplastia de aumento.)** - procedimiento para remodelar el seno con el fin de hacerlo más grande. El procedimiento puede también realizarse para reconstruir el seno después de una cirugía del seno.<sup>8</sup>

**Estrategias de Marketing:** Las estrategias de Marketing, también conocidas como Estrategias de Mercadotecnia, Estrategias de Mercadeo o Estrategias Comerciales, consisten en acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo relacionado con el marketing.

Ejemplos de objetivos de marketing pueden ser: captar un mayor número de clientes, incentivar las ventas, dar a conocer nuevos productos, lograr una mayor cobertura o exposición de los productos, etc.

El diseño de las estrategias de marketing es una de las funciones del marketing. Para poder diseñar las estrategias, en primer lugar, debemos analizar nuestro público objetivo para que, en base a dicho análisis, podamos diseñar estrategias que se encarguen de satisfacer sus necesidades o deseos, o aprovechar sus características o costumbres.<sup>10</sup>

**Cliente:** es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona. Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> [http://www.clinicaarquero.com/18\\_glosario.html](http://www.clinicaarquero.com/18_glosario.html)

<sup>10</sup> [www.crecenegocio.com](http://www.crecenegocio.com)

<sup>11</sup> Diccionario de la Real lengua Española

**Segmento:** Subgrupo de personas que muestran características similares entre ellos y comparten algunas necesidades y atributos en especial.<sup>12</sup>

**Afectos:** El sentimiento se entiende como afecto de la realidad, por tanto, se entiende no solo desde la realidad sino como algo «de» la realidad. Al decir que es «afecto», vemos que es algo que surge en la impresión de realidad, por consiguiente el sentimiento como es afecto se comprende como algo que conlleva tanto la realidad como la intelección sentiente.<sup>13</sup>

**Cogniciones:** Se refiere a todo lo relacionado con la capacidad de entender, razonar, aplicación de pensamientos (memoria, sumisión de problemas, inteligencia)

**Spa:** es un establecimiento de salud que ofrece tratamientos, terapias o sistemas de relajación, utilizando como base principal el agua.<sup>14</sup>

**Masajes:** Son manipulaciones con las manos, pies, o partes del cuerpo, así como maquinaria, o energía, para estimular las emociones del cliente. Para el masaje se pueden utilizar diferentes aromas, a lo cual se le conoce como aromaterapia.<sup>15</sup>

## METODOLOGIA DE INVESTIGACION

Para la realización de cualquier tipo de investigación, es necesario definir cuál es la metodología a utilizar para el desarrollo de la pesquisa que estamos realizando según lo

---

<sup>12</sup> [http://www.comunicacionalterna.com.mx/pdf/Glosario\\_de%20\\_Marketing.pdf](http://www.comunicacionalterna.com.mx/pdf/Glosario_de%20_Marketing.pdf)

<sup>13</sup> Realidad y Transcendentabilidad en el planteamiento del problema del mal según Xavier Zubiri – *Julio Castillo*

<sup>14</sup> [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

<sup>15</sup> <http://www.kiio.com/unlimitpages.asp?id=77>

propone Cesar Bernal<sup>16</sup>. Existen diferentes tipos de metodologías, como las más conocidas el general, deductivo, inductivo, científico, entre otros tipos de métodos.

Para la realización de una investigación es necesario definir cuál o cuáles serán las técnicas a utilizar, la cual dentro de ella encontramos las diferentes herramientas que se van a utilizar en el desarrollo de la investigación y que podemos encontrar la investigación científica que incluye la básica, aplicada, analítica, de campo, proyectiva, histórica, experimental y semi – experimental; dentro de esta ultima podemos ubicar a la investigación cuantitativa, descriptiva, experimental, inferencial, predictiva, cualitativa.

Entonces conociendo los diferentes tipos de investigación; centraremos nuestra pesquisa en la cualitativa. La cual este método es utilizado en temas sociales, ya que identificando que nuestra propuesta está dentro del ámbito social, podemos utilizar esta técnica para el desarrollo de nuestra propuesta.

### **ESTRATEGIAS INVESTIGATIVAS**

Dentro de la metodología utilizada en la realización de este trabajo, tomamos como estrategia para la obtención de datos las entrevistas de origen cualitativa, para comprender el estudio de los afectos y cogniciones de los turistas nacionales y extranjeros acerca del turismo – salud. Ya que por medio de las entrevistas cualitativas podemos conocer cuáles son las percepciones que tienen las personas entrevistadas acerca del tema de estudio. Con esta estrategia podremos recolectar la información para analizar en profundidad.

---

<sup>16</sup> Metodología de la Investigación para Administración y Economía, *Cesar Augusto Bernal*.

### **TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PRIMARIA**

Para el desarrollo de este trabajo fueron necesario la ejecución de diferentes técnicas de recolección de información como:

- ❖ *ENTREVISTAS*: Desarrollamos 10 entrevistas de método cualitativo de forma aleatoria, a los diferentes turistas nacionales y extranjeros que se encontraban visitando la ciudad de Santa Marta.
- ❖ *VIDEO FILMACIONES*: Fueron realizadas cinco filmaciones, donde primero le era pedido permiso a las personas entrevistar, si era posible realizar un video de la entrevista a desarrollar. Donde cada entrevista llevaba un tiempo aproximado de tres minutos.
- ❖ *GRABACIONES DE AUDIO*: Fueron desarrolladas cinco entrevistas por medio de grabaciones de audio, de las cuales fueron realizadas de forma aleatoria.



## FUENTES

Como referencia se tomaron entrevistas grabadas en video y en audio a los turistas directamente para captar de cerca sus nociones, pensamientos y sentimientos respecto al tema Turismo – Salud en la ciudad de Santa Marta, Cirugías Plásticas y cada concepto que abarca este tema. Las muestras se tomaron en el sector de Taganga a 10 turistas entre nacionales y extranjeros, teniendo en cuenta sus edades, lugar de procedencia y religión.

Nº	SEXO	EDAD	RELIGION	PAIS
1	FEMENINO	21	NINGUNA	SUIZA
2	FEMENINO	26	NINGUNA	AUSTRALIA
3	FEMENINO	60	BUDISMO	SIDNEY AUSTRALIA
4	FEMENINO	46	CATOLICA	CARTEGENA COLOMBIA
5	MASCULINO	24	NINGUNA	LONDRES INGLATERRA
6	FEMENINO	22	PROTESTANTE	SUECIA
7	FEMENINO	36	NINGUNA	CARTAGENA RESIDENTE EN MIAMI
8	FEMENINO	51	CATOLICA	BOGOTA
9	FEMENINO	23	CATOLICA	BOGOTA
10	MASCULINO	26	CATOLICA	BOGOTA

Los entrevistados fueron escogidos de forma aleatoria y con la ayuda de los vendedores del sector quienes nos guiaron al respecto, sobretodo en indagar que turistas extranjeros podrían colaborarnos con las entrevistas, ya que muchos se reusaban a brindarnos información de este tipo para evitar polémica, incluso muchos de ellos después de sus respuestas en temas como la religión y su opinión respecto a las Cirugías Plásticas nos brindaron disculpas por lo dicho, ya que muchos no practican ninguna religión y es de su saber que nuestro país es en gran parte religioso, además en su mayoría no estaban de acuerdo con procedimientos estéticos con fines de apariencia corporal o vanidad.

### **TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

De acuerdo con el procedimiento llevado a cabo, fue primordial realizar una estructura base de la entrevista para conocer cuáles podrían ser las posibles preguntas a realizar dentro de la actividad. Después de realizadas fueron analizadas para luego llegar a una conclusión y así poder llevar a cabo la transcripción de las respectivas entrevistas y cada uno de los componentes que se requería para el desarrollo del trabajo, como: resumen, análisis, conclusión y las recomendaciones del trabajo; que fueron tomadas con base en las respuestas de las personas entrevistadas.

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En base a toda la información recopilada y a la misma observación de la reacción las preguntas de nuestros entrevistados, sus sentimientos, gestos y pensamientos podremos destacar lo siguiente:

- ❖ La mayoría de los entrevistados estuvieron en desacuerdo con las cirugías plásticas por motivos estéticos, muchos exclamaron su aprobación por ellas solo con fines de salud en el caso de enfermedades terminales o por sucesos tales como accidentes que comprometan la desfiguración de algún parte de nuestro cuerpo.
- ❖ Muy pocos se han realizado cirugías plásticas y no piensan en realizárselas.
- ❖ Pocos conocían el término turismo – salud.
- ❖ Entre nuestros entrevistados una gran parte afirmo el conocer de la calidad y los buenos precios para estas cirugías en Colombia, sobre todo los turistas extranjeros.
- ❖ Practicar alguna religión no es de gran importancia entre la mayoría de los entrevistados.
- ❖ Los hombres extranjeros no les gustaría hacerse cirugías plásticas, a diferencia de los nacionales que las ven como una solución para mejorar su cuerpo.
- ❖ Los entrevistados creen que el turismo- salud es buena opción para activar nuestra economía, pero que les gusta el turismo que venimos desarrollando y que probablemente perderíamos nuestra identidad.
- ❖ Nuestros entrevistados prefieren las personas naturales, tales como Dios las trajo al mundo, creen que las personas valen por lo que son y no como se ven.

### Cuadro Comparativo

CONCEPTO	TURISTAS NACIONALES	TURISTAS EXTRANJEROS
Conocen el termino turismo- salud	<b>NO</b>	<b>NO</b>
Practicantes de alguna religión.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Están de acuerdo con las cirugías plásticas.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Se han realizado alguna cirugía plástica.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Aceptan estas cirugías solo por salud o accidentes.	<b>NO</b>	<b>SI</b>
Creen que el turismo-salud es una buena alternativa para la ciudad.	<b>SI</b>	<b>NO</b>

## LIMITACIONES

Dentro del proceso de desarrollo de la investigación, uno de nuestros limitantes era la gran distancia que existe en los diferentes sitios que se llevo a cabo las entrevistas. Otro aspecto de vital importancia, fue el inclemente sol que hubo el día de la entrevista, como fueron turistas que se encontraban expuestos al sol, nos correspondía realizar la entrevista en el sitio donde se encontraban.

Algunos de los entrevistados especialmente los turistas nacionales, nos fue difícil el acceso a la entrevista. Al momento de la realización de las entrevistas a los turistas extranjeros era difícil la comunicación por los diferentes acentos o desconocimiento de algunas palabras en ingles.

En el lugar donde fueron realizadas las entrevistas habían algunos curiosos que observaban y hacían burla de la actividad que se estaba realizando, ya que esto conllevaba a que los entrevistadores o entrevistados se cohibieran en sus respuestas. Además de los diferentes vendedores ambulantes que pasaban en el momento de la entrevista y todo esto era registrado en las grabaciones de audio y video.

## CONCLUSION

Para esta investigación escogimos como metodología la técnica cualitativa, donde estudiamos los diferentes afectos y cogniciones de los turistas nacionales y extranjeros, sobre el tema del turismo – salud, pudimos concluir que son diferentes las percepciones que se tiene sobre esta actividad.

En el caso de los turistas extranjeros, es muy poco el conocimiento que tienen sobre esta actividad y después que el grupo de investigadores explicaban el termino, exponían sus conceptos; pero como esta actividad incluye las diferentes cirugías plásticas que se presentaron en este trabajo, no estaban de acuerdo con esta actividad. Caso contrario era los turistas nacionales, ellos reaccionaron de forma diferente al momento de dar sus percepciones, pues gran parte de los turistas nacionales se mostraron de acuerdo con el turismo – salud y en especial con los diferentes procedimientos quirúrgicos estéticos, para el mejoramiento de la apariencia física.

Teniendo en cuenta que gran parte de los turistas extranjeros entrevistados eran provenientes de Europa, pues en este continente este tipo de procedimientos como las cirugías plásticas, es muy poco visto o utilizado por personas europeas; algunos de sus comentarios era que este tipo de actividades eran muy costosos o en otros casos se encontraban satisfechos con su apariencia física. A diferencia de los turistas latinos, que apoyan y que además se han realizado algunos procedimientos.

En el tema del turismo – salud como es sabido, se encuentra el spa, este tipo de actividad es muy bien visto o también los tratamientos odontológicos, tanto para turistas extranjeros y nacionales.

## RECOMENDACIONES

### RECOMENDACIONES PARA LAS CLINICAS

- ❖ Una recomendación para las clínicas que desean ofrecer sus productos y servicios a turistas extranjeros es primero que todo, capacitar al personal que labora con ellos, es decir permitir que el personal realice especializaciones, Maestrías, Doctorados y Diplomados obviamente relacionados al turismo salud en instituciones legalmente establecidas con una gran trayectoria a nivel mundial para que así se acrediten los estudios al ciento por ciento.
- ❖ Aplicar en las clínicas procedimientos altamente garantizados y con los avances tecnológicos más modernos del mundo entero o que valla a la vanguardia de los procesos estéticos.
- ❖ Competir no solo por los estándares de calidad en salud a nivel local y nacional sino también a nivel internacional, de tal forma que los turistas extranjeros se sientan más seguros en los procedimientos que deseen practicarse.
- ❖ Establecer convenios con instituciones públicas y privadas a nivel internacional enfocadas al sector salud para intercambiar saberes, prácticas, procedimientos y cirugías estéticas; esto le permitirá a las clínicas estar a la vanguardia en todos los saberes del sector salud.
- ❖ Garantizarles a los turistas extranjeros a través de la Sociedad Colombiana de Cirujanos Plásticos, que el profesional médico especialista se entrena en cirugías

estéticas y reconstructivas, maxilofacial y de la mano de los mejores expertos del mundo.

- ❖ Garantizarles a los turistas extranjeros a través de la Sociedad Colombiana de Cirujanos Plásticos, que el profesional médico especialista se entrena en cirugías estéticas, reconstructivas y de la mano de los mejores expertos del mundo.

## **RECOMENDACIONES PARA LOS HOTELES**

- ❖ Con respecto a las recomendaciones de los Hoteles, la visión para ellos puede ser incluso más trabajada ya que Santa Marta sea convertido en la tercera ciudad con las mejores playas del mundo entero, esto le permite a los hoteles proyectarse internacionalmente además que la ciudad está creciendo en todos sus sectores salud, económico y cultural.
- ❖ Los Hoteles pueden establecer convenios con gimnasios reconocidos que estén avalados para brindar soluciones y tratamientos exitosos a sus visitantes.
- ❖ Los Hoteles pueden dar a conocer desde su página web los programas, portafolios de servicios, actividades, cronogramas de salud, estética, gimnasia. Además el portal de las páginas de los Hoteles y Clínicas pueden dar testimonios fehacientes que el nivel médico y profesional en Colombia ha mejorado en un ciento por ciento



- ❖ Promocionar por cualquier medio las ventajas competitivas que presentan las clínicas y hoteles dedicadas al turismo salud brindándole a los pacientes extranjeros servicios en salud a muy buenos precios y con una excelente calidad.
- ❖ Establecer alianzas entre las clínicas-hoteles-agencias de viajes-organizaciones públicas y privadas de salud para brindar al turista extranjero una opción rápida y segura de los procedimientos médicos y estéticos.

**ANEXOS**

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS ENTREVISTAS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

### SECTOR TAGANGA







## EQUIPO DE TRABAJO



## IMÁGENES DE SITIOS TURISTICOS DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA







## LOGOS DE HOTELES DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA





LA BALLENA AZUL  
HOTEL  
TAGANGA

*"Un Paraíso Diferente"*

## LOGOS DE CLINICAS DENTALES, ESTETICAS Y SPA DE LA CIUDAD DE SANTA MARTA



## IMÁGENES DE ALGUNOS PROCEDIMIENTOS



MASAJES RELAJANTES EN SPA



ABDOMINOPLASTIA



APLICACIÓN DE BOTOX



CHOCOTERAPIA





MAMOPLASTIA DE AUMENTO - ANTES



MAMOPLASTIA DE AUMENTO - DESPUES



LIPOSUCCION - ANTES



LIPOSUCCION - DESPUES



ANTES Y DESPUES



REJUVENECIMIENTO FACIAL

## ENTREVISTAS EN VIDEO

### NICOL DE SUIZA

1. Nos encontramos en Taganga, mucho gusto mí nombre es carolina, tu nombre por favor? RTA/ Nicol
2. Nicol, de donde eres Nicol? RTA/ De Suiza.
3. Cuántos años tienes? RTA/ 21
4. Te puedo preguntar qué religión practicas? RTA/ Bueno mis papas son protestantes, pero yo ahorita no tengo ninguna.
5. Tú sabes algo de Turismo- salud? En tu país se ve, se practican el turismo salud? RTA/ Que exactamente? Si me das una definición si te puedo decir.

Explicación: Ok, listo mira el turismo salud son personas que viajan, por ejemplo los europeos, que vienen a Colombia a una ciudad como santa marta y de pronto para ellos sale un poco más barato, mas económico y vienen aquí de turistas y aprovechan el tiempo para hacerse una cirugía plástica.

NICOL: Yo pienso no tanto como aquí en Colombia, pero si como lo que hay como los Rusos que vienen a Suiza, porque en Suiza si eso es muy caro, entonces ellos no aprovechan para tenerlo más barato pero si para tener mucho calidad ósea muy buena calidad, como de tratamientos de Cáncer muy especiales y todo eso y lo que hay también bueno no sé si eso sea turismo salud, hay turismo para la gente, porque hay una gente que es muy enferma entonces hay unos que quieren morirse y en muchos países no es permitido que por ejemplo el médico le da una vacuna y se muere ósea una inyección y se muere

ENTREVISTADOR: Como la eutanasia

ENTREVISTADO: Si no se exactamente y en Suiza es permitido por ley y hay una organización una ONG que de hecho está practicando eso que recibe gente de todos lados para que se puedan morir en la casa que quieren y les dan un veneno no se qué y se mueren; entonces hay un turismo para morirse, pero es otra cosa .

6. Alguna vez te realizaría una cirugía plástica o que piensas respecto a esto? RTA/  
Pienso que depende mucho de la personalidad de la persona, si tienes muchos problemas tal vez si ayuda pero yo no lo haría, bueno tal vez para reconstrucción o como si tienes cáncer y tienes que quitarte el....

ENTREVISTADOR: Ósea tu lo harías más que todo por salud, mas no por vanidad

ENTREVISTADO: Si

ENTREVISTADOR: Algo más niños? (Entrevistadores)

7. Ahora porque tienes 21 años pero digamos cuando tengas 40 años, ósea porque uno tiene que pensar en el futuro de mañana y no solamente en el presente porque cuando uno llega a los 40 años uno quiere verse mejor que piensas. RTA/ Pero depende yo no sé si eso va ser una prioridad cuando tengas 40 años, yo pienso que a los 21 si uno quiere verse bien y todo eso, pero si tienes 40 años tienes una carrera tienes una casa hijos, no pienso que es una prioridad todavía me entiendes ósea si?

ENTREVISTADOR: Que mas niños, tú tienes alguna pregunta Kelly? No? Yo iba a preguntar algo más pero se me olvido, bueno de hecho creo que no tienes una cirugía plástica o no te has hecho una?

ENTREVISTADO: No

8. Piensas que Santa Marta como ciudad turística se puede dedicáramos a esa actividad a de pronto promocionar mas el turismo salud sobre todo para que otras personas que tienen más dinero vengan hacerse esas cirugías acá? RTA/ Bueno es una como uno puede ese, cada destino turístico tiene su propia identidad bueno aquí en Taganga es mas para mochileros en Santa Marta no sé exactamente para que es, entonces tal vez una opción que trae mucho dinero pero también uno tiene que calcular las consecuencias del cambio de la identidad del destino mismo no sé si

Santa Marta quiere definirse realmente y presentarse a todo el mundo que tiene solamente Barbies y personas no sé si quiere definirse así.

ENTREVISTADOR: Ok Nicol muchas gracias por tu tiempo y pues un placer.

**SARA DE AUSTRALIA**

ENTREVISTADOR: CAROLINA AFANADOR

1. Cuál es su nombre? RTA/ Sara
2. De donde es usted? RTA/ Australia
3. Cuántos años tiene? RTA/ 26 años.
4. Usted sabe algo respecto al turismo- salud para cirugías Plásticas? RTA/ Un poco no mucho la verdad.
5. En su país ustedes practican este turismo? RTA/ Practicamos cirugías Plásticas, pero no turísticamente porque al sur de Asia son realmente muy baratas, es por esta razón que las personas viajan haya para estos tratamientos.
6. Qué piensa usted respecto a las cirugías Plásticas? RTA/ Depende para lo que sea.
7. Alguna vez se haría una cirugía plástica? RTA/ No
8. Porque? RTA/ Porque no la necesito, porque son caras y creo que solo sin son necesarias, puedo contar algo que alguien hizo, ella se sentía un poco apenada por el aspecto de su nariz y ella quería operarla para mejorarla.
9. Que religión práctica? RTA/ Ninguna
10. Sabe que significa turismo- salud? RTA/ Realmente no escuche de esto antes, pero sí de turismo para cirugías Plásticas. Sabía que la gente lo hace porque es más barato y para conocer otras ciudades.
11. Qué pensaría si Santa Marta se quiere dedicar al turismo- salud? RTA/ Si ustedes pueden promover la región respecto a este asunto sería bueno, pero no muchas personas gastan su dinero en estos asuntos.

12. Usted viajaría a otro país para hacerse una de estas cirugías? RTA/ No sé, Si es barato pero no creo que sea confortable estar en otro país para eso, quiero decir en Australia son muy caras, pero estas seguro, tienes calidad, lugares limpios y excelentes profesionales.

Carolina: Un placer conocerte, gracias.

Sara: igual, de nada. BYE.

### **NOULINHG DE SIDNEY AUSTRALIA**

Carolina: Hola mucho gusto en conocerlos, mi nombre es Carolina este es nuestro grupo, Kelly, Astrid y José.

Noulinhg: Por favor díganme Noulinhg.

1. De donde es usted? Soy de Sídney Australia

Carolina: Nosotros estudiamos negocios internacionales y estamos haciendo un proyecto sobre turismo salud.

2. Usted sabe algo sobre el turismo salud? RTA/ Un poquito.

3. En su país practican las cirugías Plásticas? RTA/ Si la verdad bastante, muchas personas se interesan en hacérselas para versen y sentirse más bellos.

4. Puedo preguntarle cuántos años tiene? RTA/ Soy vieja, (Risas) cerca de 60 años.

5. Que religión práctica? RTA/ No practico ninguna religión.

6. Porque? RTA/ Porque no es que no esté interesada, quiero decir me interesa el Budismo.

7. Qué piensa usted de las cirugías Plásticas? RTA/ No estoy de acuerdo con las cirugías Plásticas a menos de que alguien tenga un grave accidente y quede con alguna lesión como un desfiguración, pero no estoy de acuerdo.
8. Entonces usted piensa que estas cirugías deberían usarse por salud y no para ser más bellos? RTA/ Creo que hacerse más bello es mostrar que estás haciendo más dinero, es por esto que creo que las personas son aceptados es por sus actos. Afortunadamente a las personas con desfiguraciones les sirven, pero no estoy de acuerdo con ellas.
9. Qué pensaría usted si santa marta se dedicara al turismo salud? Es bueno para nosotros? RTA/ Si claro después de que la ciudad lo implemente, pero no estoy de acuerdo, se que muchas personas practican estas cirugías en todo el mundo.
10. Entonces usted nunca se haría una Cirugía plástica? RTA/ No nunca.

Carolina: Ok eso es todo, gracias muy amables un placer conocerlos, son muy generosos con nosotros.

Noulinhg: de nada, buena suerte, que les vaya bien con su trabajo. BYE.

### **ELIZABETH DE CARTAGENA**

Entrevistador: hola buenas tardes nos encontramos aquí en Taganga vamos a entrevistar a unos turistas que vienen de Cartagena y de Bogotá, ok me podría regalar su nombre por favor

Entrevistado: Elizabeth

1. Bueno señora Elizabeth como le estaba contando nosotros estamos realizando un proyecto en la universidad del magdalena respecto al turismo salud aquí en santa

marta usted sabe algo respecto a ese tema o ha escuchado algo sobre el turismo salud aquí en Colombia, como se está manejando.? RTA/ No

Entrevistador: No pero no vienen como turismo salud, si se de personas que escogen a Colombia por la parte económica para hacerse tratamientos odontológicos u otras Cirugías

2. Qué piensa usted sobre las Cirugías Plásticas? o ¿qué considera usted si son buenas son malas, o que concepto tiene sobre las Cirugías Plásticas? RTA/ No yo no me las harías nunca he pensado hacérmelas pero la persona que considera que tiene algo ósea eso se lo hacen las personas que no se sienten contenta consigo misma se cambian lo que quieren si ellas se sienten bien la persona no es feliz.
3. Porque exactamente no se las haría algún tipo de cirugía plástica? RTA/ No se yo pienso que eso es un riesgo para uno como personas.
4. Se podría decir que por que le da miedo? RTA/ En parte si pero no ósea en parte si le da a uno miedo que vaya uno a tener un problema en una cirugía de esas pero no yo estoy muy contenta con lo que tengo.
5. se ha realizado alguna vez algún tratamiento de spa, como masajes relajantes? RTA/ No
6. y alguna vez viajaría para hacerse un procedimiento quirúrgico o estético? RTA/ No
7. Viajaría netamente por turismo? RTA/ Por turismo si, por pasear, relajarse los spa me parecen geniales
8. Nunca ha usado este tipo de servicio? RTA/ No
9. Si llegara la oportunidad y le ofrecieran los productos y pues la motivan le gustaría alguna vez hacerse una cirugía? RTA/ Cirugía no

Entrevistador: solamente tratamientos de spa

Entrevistado: si masajes relajantes

10. Que religión practica usted? RTA/ Yo soy católica
11. Digamos que la cirugía sea por cuestiones de salud? RTA/ ya eso es diferente
12. Tal vez usted no se lo haga pero le recomendaría alguna persona que se lo haga la motivaría o sencillamente no opinaría? RTA / Es lo que te digo si la persona no se siente bien consigo misma como persona como ser humano considera que para sentirse bien consigo misma tiene que hacerse algún cambio en su cuerpo

Entrevistador: Muy amable Sra. Elizabeth por su tiempo hasta luego que pase feliz tarde.

## **ENTREVISTAS EN GRABACIONES DE AUDIO**

### **DEIBY DE INGLATERRA**

ENTREVISTADOR: CAROLINA AFANADOR

HOLA SOMOS ESTUDIANTES DE ESTA CIUDAD, somos estudiantes de negocios internacionales y nosotros estamos haciendo un proyecto sobre cirugías Plásticas.

1. Qué piensa usted respecto a las cirugías Plásticas? RTA/ Lo que yo pienso es que en algunas ocasiones es necesario hacerlo, no por razones de vanidad sino por razones de salud, además creo que algunas mujeres lo hacen porque les gusta.
2. Porque cree que las personas se las hacen? RTA/ Porque ellos quieren verse bien, quieren sentirse mejor al respecto.
3. Usted cree que estas cirugías son buenas para la salud o par ser más feliz? RTA/ Si creo que es por la felicidad de las mujeres, para ser más felices.
4. Cuál es su nombre? RTA/ DEIBY
5. Cuántos años tiene? RTA/ tengo 24 años.
6. De donde es usted? RTA/ Londres Inglaterra
7. Que religión práctica? RTA/ Ninguna
8. Porque? RTA/ Así crecí.



9. Qué piensa usted si nuestra ciudad se dedica al Turismo- salud? RTA/ creo es que es una gran idea.
10. Porque piensa eso? RTA/ Porque hay muchas personas que están preocupadas por su salud, especialmente por las personas.....
11. Usted tiene alguna cirugía plástica? RTA/ No
12. Si en el futuro usted llega a tener algún problema de salud, se practicaría alguna? RTA/ No creo que lo haría, nunca, solo si llegara a tener un accidente de carro y se afectara mi rostro, solo así.

Carolina: Eso es todo gracias por su tiempo.

Deiby: De nada.

### **SANDRA DE SUECIA**

Carolina: Mucho gusto mi nombre es Carolina, somos estudiantes de la universidad del magdalena estudiamos negocios internacionales, estamos haciendo un proyecto respecto al turismo salud.

1. Su nombre por favor? RTA/ Mi nombre es Sandra y soy de Suecia.
2. Cuántos años tienes? RTA/ 22 años.
3. Que religión practicas? RTA/ Soy protestante.
4. Que piensas respecto a las cirugías Plásticas? RTA/ No me interesan
5. Porque no? RTA/ Porque no entiendo a las personas que lo hacen, pero las respeto, yo nunc me haría una.
6. No lo haría porque? Miedo? No le interesa? RTA/ No porque yo nací como nací, como Dios me trajo.
7. Conoces el término turismo salud? RTA/ No
8. Porque crees que personas de otro país vienen a Colombia a realizarse estas cirugías? RTA/ Si dicen que viene acá porque es ms barato, por ejemplo yo viví algún

tiempo en Ecuador y de haya vienen muchas personas a hacerse esas cirugías, porque es más barato acá.

9. No te harías nunca una cirugía plástica entonces? RTA No
10. Y por salud? Por ejemplo Dios no lo quiera y llegas a sufrir de un cáncer de seno o algo así? RTA/ Si claro eso sería otra cosa, la verdad es que mi mama tenía cáncer en su seno y lastimosamente ella falleció, pero ella estaba pensando en hacerse un cirugía para tener su seno. Si es así lo entiendo, pero yo no lo haría.
11. Y en tu vejes, después de tener los bebés usted sabe que muchas personas quisieran verse ms jóvenes.... Te la harías? RTA/ No tampoco, porque eso es algo natural, algo que tiene que pasar el cuerpo debe cambiar.
12. Como vez a Santa Marta en el tema turismo- salud que personas de otros países vengan acá a hacerse sus cirugías? RTA/ No sé.
13. Crees que esta actividad seria buena para nosotros? RTA/ Creo que sería muy bueno.
14. Porque crees que personas se realizan estas cirugías? RTA/ Para versen más bellos, mas sexys, más guapas.
15. Será de pronto porque no están conformes con lo que tienen o no tienen autoestimas? RTA/ Si claro podría ser por eso.

Carolina: Sandra agradecemos mucho tu tiempo, que tengas unas felices vacaciones.

Sandra: Gracias, que les vaya bien, suerte.

#### **SARAY, COLOMBIANA RESIDENTE EN MIAMI - EE.UU**

- 1.Cuál es su nombre? RTA/ Saray Villanueva.
2. De donde viene? RTA/ De Cartagena
3. Cuántos años tienes? RTA/ 36 años.
4. Conoce el tema turismo salud? RTA/ No primera vez.
5. Que piensa sobre las cirugías Plásticas? RTA/ grandes alternativas para embellecerse.
6. Está de acuerdo con la realización de cirugías Plásticas en el cuerpo? RTA/ Totalmente.

7. Porque? RTA/ Porque es una gran ayuda para embellecerse, para sentirse bien.
8. Ósea que usted se realizaría alguna? RTA/ Si
9. Tiene alguna cirugía plástica? RTA/ Si me he realizado varias.
10. Porque te las haces? RTA/ Para sentirme bien por alguna cosita que no me guste, vanidad de mujer todo eso.
11. Eres de alguna religión en especial? RTA/ No ninguna.
12. Qué piensa usted de que santa marta como ciudad turística se dedicara al turismo salud, hacer que los extranjeros vengan a operarse con buena calidad pero a mejores precio? RTA/ En una magnífica idea, precisamente y soy cartagenera pero vivo en Miami y yo vengo a hacerme mis cirugías aquí.
13. En que ciudades acá en Colombia lo has hecho? RTA/ Cartagena y Santa Marta.
14. En que clínica en santa marta? RTA/ No en Cartagena me opere, pero en Santa Marta me hablaron de una muy buena.
15. Se ha realizado en Santa Marta algún procedimiento de Spa? RTA/ No acá no, en Cartagena sí.
16. Que cirugía se haría ahora? RTA/ bueno ahora quiero la abdominoplastia y estoy decidiendo si me la hago en Cartagena o Santa Marta donde me brinden más seguridad y confianza.
17. Usted viene desde Miami a hacerse las cirugías Plásticas por calidad o economía? RTA/ Por las dos cosas.
18. Crees que a pesar del escepticismo de que somos un país latino, y se cree que no es muy buena la salud.... Crees que aparte de precios también tenemos calidad? RTA/ Si claro por supuesto.

## **PATRICIA DE BOGOTA**

1. Su nombre por favor? RTA/ Patricia
2. Usted conoce algo respecto al turismo-salud? RTA/ No
3. Qué piensa usted de las cirugías Plásticas? RTA/ Son buenas a medida de las personas que se las quieran hacer y las necesiten y depende de la persona que la realice.
4. alguna vez se realizaría alguna? RTA/ Si yo me hice una, una abdominoplastia.
5. En donde se la realizo? RTA/ En Bogotá
6. Usted practica alguna religión? RTA/ Si yo soy católica, pero no soy practicante, y voy a misa de vez en cuando pero yo pienso que uno haga obras que le nazcan del corazón.
7. Porque decidió hacerse la abdominoplastia? RTA/ Porque después de tener dos niños queda uno más flácido.
8. Ósea que esté de acuerdo con estos procedimientos? RTA/ Si claro después de que sean con una persona idónea, no cirugías de garaje.
9. Usted vendría a santa marta a realizarse una cirugía plástica o tratamientos de spa? RTA/ Si me gustaría que en santa marta hubiera un spa a lo que nosotros como cachacos estamos acostumbrados, si lo hubiera claro, en cuanto al a cirugía plástica no estoy muy segura porque no conozco a santa marta en cuanto al área hospitalaria, la verdad no sé si me arriesgaría.
10. Cree que santa marta como ciudad turística podrá implementar este tipo de turismo? RTA/ Si claro siempre y cuando tengas profesionales reconocidos y aceptados por la asociación nacional de cirujanos plásticos. Sería muy bueno para las turistas y que de paso conozcan las bellezas de esta ciudad.
11. Es primera vez que viene a Santa Marta? RTA/ Se podría decir que yo vivo acá, tengo un apartamentos en bello horizonte y paso mucho tiempo acá.
12. Cuántos años tiene de estar acá? RTA/ Son 3 años en los que he estado en el voy y vengo.

13. Y usted ha probado o averiguado respecto a esos servicios acá en Santa Marta? RTA/ Si claro yo estoy cerca del spa del Irotama y voy ya, pero para ser un hotel 5 estrellas no es el adecuado y el mejor Spa que hay por esos alrededores es el del Santorini, pero un Spa completo con gimnasio, jacuzzi, sauna, turno no conozco en esta ciudad.

14. Usted que ha tenido de vivir acá y en Bogotá donde se realizaría un nueva cirugía? RTA/ En Bogotá porque conozco el medio y creo que tenemos excelentes cirujanos plásticos.

Muchas gracias por su tiempo muy amable.

### **JUAN SEBASTIAN Y GINA DE BOGOTA**

Introducción al tema.

Se explica que es el turismo salud por petición del entrevistado.

### **GINA**

1. Su nombre por favor? RTA/ Gina Contreras
2. Cuántos años tienes? RTA/ 23 años
3. De donde eres? RTA/ De Bogotá
4. Que religión practicas? RTA/ Católica
5. Que piensas tu respecto a las Cirugías Plásticas? RTA/ Si las personas tiene n la plata que se las hagan.
6. Porque crees que una persona se hace Cirugías Plásticas? RTA/ Porque no están conformen con su forma de versen.
7. Alguna vez te harías una? RTA/ De pronto.
8. Si te la llegas a hacer porque lo harías? RTA/ Porque no me encuentro conforme con algo.

9. Crees que santa marta sería un buen destino para prestar el turismo – salud? RTA/ No sé, porque no sé cómo son las clínicas y cirujanos acá.
10. Usted vendría a santa marta a realizarse una cirugía plástica? RTA/ No siendo yo de Bogotá No. Me la hago en Bogotá.

### **JUAN SEBASTIAN**

1. alguna vez te has hecho una cirugía? RTA/ No
2. Que piensas de las Cirugías Plásticas? RTA/ Yo la verdad no estoy muy de acuerdo si son estéticas pero si son por salud claro que son muy buenas.
3. Su nombre por favor? RTA/ Juan Sebastián García
4. Cuántos años tienes? RTA/ 26 años.
5. A que te dedicas? RTA/ Soy artista.
6. Ha escuchado el tema de turismo – salud? RTA/ No la primera vez.
7. Primera vez que vienen a la ciudad? RTA/ A Santa Marta No pero a Taganga si.
8. alguna vez practicaría el turismo- salud? RTA/ La verdad pues no tengo muchos planes de Cirugías Plásticas.
9. Porque no? RTA/ Porque no necesito yo nací como naci y así estoy bien.
10. Por algún tabú o algo así? RTA/ La verdad no pues si naci feo me toca ser feo y ya, si llegara a tener una enfermedad a algo así pues es diferente.
11. Practicas alguna religión? RTA/ Católico.

Gracias muy amables por su tiempo.

## BIBLIOGRAFIA

- ❖ **COBRA, Marcos.** Marketing de Servicios: Estrategia para turismo, finanzas, salud y comunicaciones. Edit. Mc Gram Hill.
- ❖ **CASTILLO, Julio.** Realidad y transcendentabilidad en el planteamiento del problema del mal según Xavier Zubiri.
- ❖ **BERNAL, Cesar Augusto.** Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Edit. Pearson.
- ❖ **DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA.** Definiciones varias.

[www. Rae.es](http://www.Rae.es)

